Treinbegeleider

Naam: Treinbegeleider

Beroepsdomein: rijdend personeel

Bevoegdheden: veiligheid, regelmaat, informatie en reizigerscontrole

Taken: Zij staan in voor de veiligheid, regelmaat, informatie en reizigerscontrole. Zij hebben het nauwste contact met de treingebruiker

Datum: 1834-

Oude benaming: wachters**,** hoofdwachters, of hoofdwachter-controleurs



Treinbegeleidster op het perron in 2022, David Plas (Ref. B0210-25)

Historiek



Dienstkleding van een treinwachter van de Belgische Staatsspoorwegen in 1838, James Thiriar (Ref. 2313 en boek C0236)

Met de eerste treinen verschenen ook de eerste wachters! Het Koninklijk Besluit van 1 mei 1834 stelde dat "*elke reizigers- of goederentrein moet worden begeleid door een wachter*"[1]. Het ministerieel besluit dat drie jaar later verscheen, bepaalde wie de belangrijkste taken in de spoorwegdienst moest uitvoeren. Daarin stond dat "*de machinist en de hoofdwachter met elkaar moeten overleggen om de nodige regelingen te treffen in geval van een ongeval of schade tijdens de rit. Ze sturen de kantonniers [2]aan om de alarmsignalen te geven om hulp te vragen.*" [3]De hoofdwachter was dus verantwoordelijk voor de trein en de reizigers, samen met de machinist. Zonder hoofdwachter mocht in principe geen enkele trein vertrekken.

De hoofdwachter had het voorrecht om een sabel en een mooi kostuum te dragen. Het enige nadeel was dat hij de uitrusting en

[1] : (vrije vertaling)
[2] De ***kantonnier*** was in de 19e eeuw een vaste arbeider belast met het dagelijkse onderhoud van de wegen en spoorwegen.
[3] : (vrije vertaling)

kleding van de Staatsspoorwegen zelf moest betalen, wat voor veel medewerkers een grote kost was. Hoewel het tussen 1835 en 1850 gebruikelijk was dat het treinpersoneel een fooi ontving, werd dit privilege halverwege de 19e eeuw afgeschaft. Hierna mochten de wachters niet langer geschenken of geld van reizigers aannemen.

De taken van de eerste treinbegeleiders waren niet veel anders dan vandaag: zij waren verantwoordelijk voor de trein en de reizigers, ze controleerden de vervoersbewijzen en zorgden voor de veiligheid, orde en rust tijdens de reis.

De wachter begeleidde ook goederentreinen tot de jaren 1975-'76. Hij moest aan het eind van het konvooi plaatsnemen om het zo nodig met een hefboomrem af te remmen.

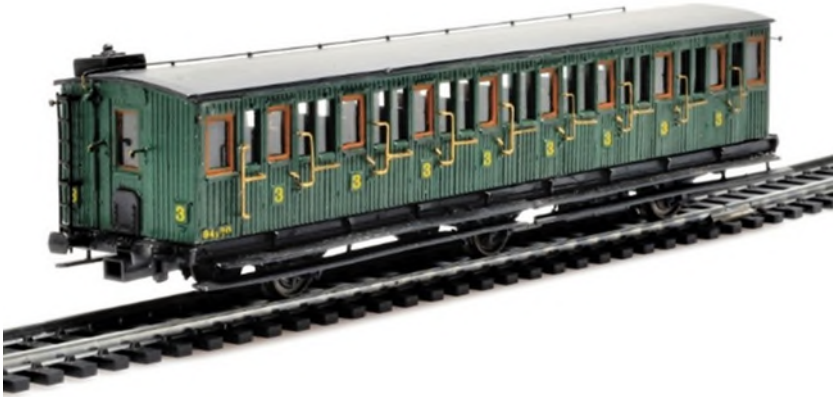
Een gevaarlijke job!

Tot 1888 werd de controle van de vervoersbewijzen voor de trein uitgevoerd door wachters die zich verplaatsten via de voettreden buiten de rijtuigen. Dit waren smalle planken die langs de rijtuigen waren geplaatst en die de wachter in weer en wind moest gebruiken, zelfs als de trein in beweging was![4] Dit was natuurlijk bijzonder gevaarlijk, vooral in de winter, en het was niet ongewoon dat ze uitgleden en op de sporen vielen. Net koorddansers, kortom!



GC-rijtuig 3055, zicht op de voettreden aan de buitenkant (Ref. 2614)

Rond 1900 werden de rijtuigen voorzien van een zijgang. Dit betekende dat de controleur zich van het ene naar het andere compartiment kon bewegen zonder langs buiten via de voettreden te hoeven gaan. Dit waren rijtuigen met een hoge capaciteit en een overgangsinrichting (GCI - Grande Capacité et Intercirculation). Maar het bleef een hele sport om van het ene rijtuig naar het andere te geraken! Ze moesten van de voettrede van het ene rijtuig naar die van het volgende springen.



GCI-rijtuig 94130 (Ref. 2086)

[4] Aangezien elk treincompartiment apart toegankelijk was via een buitendeur, was dit de enige manier om bij de reizigers te geraken. We noemen deze rijtuigen GC: Grande capacité. We onderscheiden ze van de GCI: Grande Capacité et Intercirculation.

Om de overgang van het ene GCI-rijtuig naar het andere te vergemakkelijken, werden de rijtuigen uitgerust met loopplanken die aan weerszijden een leuning hadden. Verder werden er balgen tussen de rijtuigen aangebracht, waardoor ze zich gemakkelijk van het ene rijtuig naar het andere konden verplaatsen, zelfs als de trein in beweging was. Geen acrobatische toeren meer!

Het sluiten van de deuren van de rijtuigen type L was ook een heikel puntje. Bij deze stellen moest de deur langs buitenaf met de hand gesloten worden. De wachter moest de deuren dichtslaan en "Opgepast voor de handen" roepen, om te voorkomen dat reizigers gewond zouden raken.

Na verloop van tijd werd de functie van de hoofdwachter belangrijker. Het besef dat er nood was aan een echte beroepsopleiding groeide en in de jaren 1980 en 1985 werden er bijgevolg de nodige middelen geïnvesteerd. Er werd ook meer aandacht besteed aan de 'klantenservice' en het commerciële aspect en minder aan de reizigerscontrole. Geleidelijk aan verving de term 'treinbegeleider' de term 'hoofdwachter'.[5]

Het werk van mannen ... en vrouwen



Treinbegeleidster in Brussel-Zuid rond 1970 (Ref. Z06851a)

In de begindagen van de spoorwegen bestond het treinpersoneel enkel uit mannen. Na 1968 maakten de vrouwen binnen de spoorwegen langzaamaan een inhaalbeweging en bekleedden ze posten die voordien aan mannen waren voorbehouden. Pas met de wet van 4 augustus 1978, die bepaalde dat bij de uitoefening van een beroep niet langer mocht worden gediscrimineerd, werden functies die voorheen waren voorbehouden aan mannen opengesteld voor vrouwen. Pas in augustus 1979 werden 42 vrouwen aangenomen die kozen voor het beroep van wachter.

In de derde editie van het tijdschrift "Spoornieuws NMBS" uit 1979 kunnen we het volgende lezen: "*Dus heeft de NMBS vrouwelijke treinwachters aangeworven. Deze dames traden in dienst vlak na de vakantie. En nu, na enkele weken opleiding staan ze er alleen voor: biljettencontrole, toezicht op het instappen, inĺormatie verstrekken aan de reizigers ...*"

Een kleine revolutie als je bedenkt dat er sinds 1958 tot dan toe alleen vrouwelijke overwegwachters en hostessen van het spoor waren, evenals assistenten-klerk, hulpontvangsters, verpleegsters, maatschappelijke assistenten en kokkinnen.

5 Bericht 28 SP van 15/06/1994 met terugwerkende kracht tot 01/11/1993 waarin wordt vermeld dat de functie wordt vervangen. Maar pas in 1996 werd de term algemeen gebruikt.

Tweetalig? Oui, Ja!

Sommige spoorlijnen doorkruisen verschillende gewesten van het land. Dus wordt van de treinbegeleider uiteraard tweetaligheid verwacht. Dit is essentieel om de aankondigingen in de treinen te doen, om contact te leggen met de klanten en om ze te helpen, welke taal ze ook spreken. De aankondigingen gebeuren in de officiële taal van het gewest waar de trein doorheen rijdt. In Brussel[6] en de faciliteitengemeenten is dat dus in beide landstalen.

"Uw vervoerbewijs alstublieft" en andere taken

De taak van de treinbegeleider beperkt zich niet tot het controleren van de reizigers, verre van!

Zijn belangrijkste taak is om de veiligheid van de trein en de reizigers te waarborgen. De trein wordt klaargemaakt voor de eerste rit van de dag en het is de treinbegeleider die moet controleren of de deuren goed werken, of de rijtuigen schoon zijn, of de verlichting, de verwarming en de omroepinstallatie goed werken en of er veiligheidsinstallaties zijn, zoals noodopeningen.



Assistentie voor een persoon met beperkte mobiliteit (Ref. F0567_D567)

De treinbegeleider moet de vertrekprocedures respecteren, de stiptheid in de gaten houden, aankondigingen doen aan boord, vervoerbewijzen controleren en zo nodig vragen van reizigers beantwoorden. Hij/zij gaat vóór zijn treindienst na welke werkzaamheden gepland zijn, of de lengte van de perrons beperkt is enz. De klantenservice is een zeer belangrijk onderdeel van zijn/haar werk. Zoals gezegd vormt de treinbegeleider het eerste aanspreekpunt voor de reizigers (die soms uit het buitenland komen of niet goed hun weg vinden). Hij/zij is ook degene die PBM's (Personen met Beperkte Mobiliteit) helpt in en uit de rijtuigen te stappen. En hij/zij zorgt ervoor dat de voorwerpen die in de treinen worden vergeten aan hun eigenaar worden terugbezorgd.

In de praktijk vallen alle incidenten die zich voordoen aan boord van de trein of tijdens het instappen in het station onder de verantwoordelijkheid van de treinbegeleider.

[6] In Brussel doet de treinbegeleider eerst de aankondiging in zijn eigen taal en vervolgens in de andere taal.

Hoffelijkheid, altijd en overal

De wachters en hoofdwachters, strak in het pak, werden geacht hoffelijkheid uit te stralen, en een toonbeeld te zijn van geduldige dienstvaardigheid en professionele onfeilbaarheid.

Al in 1965 werd gesteld: "*Niemand zal zijn innerlljke woede kunnen peilen wanneer hij heeft al te rekenen met kwade trouw en plompe opmerkingen, zijn hart zeer bij de genuanceerde geringschatting van lui die barsten van opgeschroefde meerderwaardigheid. 0m zijn rol waardig te kunnen vervullen, heeft die man een flinke dosis geduld, zelfverloochening en weldoende wilskracht nodig, alsook een ambtelijke soepelheid die de meesten zelfs niet eens vermoeden.*"

Ook nu nog wordt van het treinpersoneel verwacht dat het zich hoffelijk, beleefd maar streng opstelt tegenover de reizigers, terwijl zij steeds vaker geconfronteerd worden met de irritatie en verbale of fysieke agressie van klanten die zich soms weerspannig gedragen en niet spontaan hun ticket tonen of kunnen voorleggen.

Om met moeilijke situaties te kunnen omgaan, worden treinbegeleiders nu opgeleid door professionals in conflictbeheersing (psychologen, criminologen) die de oorzaken van agressie uitleggen en de vele situaties analyseren waarmee een treinbegeleider kan worden geconfronteerd. Door de toenemende agressie wordt het personeel dagelijks geconfronteerd met potentieel traumatische handelingen en woorden. Er is een nieuw 'buddysysteem' opgezet, zodat bestuurders, treinbegeleiders en loketbedienden een beroep kunnen doen op een eerstelijns collega, die hen in geval van een traumatische situatie kan bijstaan.

En dan moet je er natuurlijk ook nog goed uitzien!

Uniform



Uniform ontworpen door Olivier Strelli in 2010 (Ref. L3606-26)

Van bij de oprichting van de spoorwegen golden er strikte regels voor het uniform, dat overigens erg modieus was voor die tijd. Aan het uniform kon je trouwens ook zien welke plaats de bediende bekleedde in de hiërarchische structuur. Aan het insigne kon je zien voor welke compagnie iemand werkte, of hij veel verantwoordelijkheid had enz.

Bij de oprichting van NMBS in 1926 werd de werking van het kledingfonds van de Staat volledig herzien en werden nieuwe voorschriften ingevoerd. Na verloop van tijd werd het uniform aangepast aan de keuzes van de maatschappij. De manier waarop het uniform, de kepie of de pet werden gedragen en ook hun vorm en kleur werden meermaals herzien. Geleidelijk aan moest enkel nog het stations- en treinpersoneel dat in contact kwam met het publiek een uniform en hoofddeksel dragen.

Waaraan kan je ze herkennen? Tot 1999 telde de kepie van de wachter één streep, die van de hoofdwachter (of treinbegeleider)

twee, en die van de hoofdwachter-controleur (of eerste treinbegeleider) drie.

De grijze uniformen zelf werden in 1976 vervangen door blauwe. In 1999 kleurden ze opnieuw overwegend grijs. De verschillende beroepen droegen nog wel een ander hoofddeksel, maar hun rang werd niet langer aangeduid met een teken (strepen, sterren ...). In 2010 werd alles andermaal herzien met nieuwe uniformen van de hand van Olivier Strelli.

Meer recent, in 2020, werd donkerblauw opnieuw de overheersende kleur van de nieuwe uniformen, met een lichtblauw hemd voor de treinbegeleiders en het NMBS-logo op de kepie en op de borst.

Ivette, Ibis, Itris en consoorten ...

Tot de komst van de eerste IT-tool moest de treinbegeleider goed zijn in wiskunde! Met behulp van een kleine map berekende hij het aantal kilometers van de route en vulde hij een papieren strookje in met de berekende prijs.

In februari 1996 voorzag NMBS de treinbegeleiders van draagbare terminals, Ivette genaamd (= Information et Vente dans le Train au moyen de TErminaux portables). Het toestel, dat meer dan een kilo woog, was uitgerust met een printer en kon worden gebruikt om vervoerbewijzen af te drukken en informatie te verstrekken over tarieven, reiswegen en aansluitingen.

Na Ivette, kwam Ibis (= Ivette Bis). Terwijl Ivette vooral een verkoop- en informatieapparaat was, was Ibis ook een beheersinstrument. Het bevatte veel meer informatie dan Ivette: realtime-dienstregelingen, prestaties van treinbegeleiders, treinnummers, de diensttabel, de aankondigingen in de trein, de belangrijkste punten van het orderboek en de reglementering, de commerciële producten, de gele en witte affiches enz.



Treinbegeleider met ITRIS-toestel, Julien De Wilde (Ref. B0121-04)

Het toestel bevatte ook een ingebouwde kaartlezer zodat reizigers elektronisch konden betalen. Ivette moest nog gedeeld worden door verschillende treinbegeleiders die het toestel met een badge ontgrendelden, maar met Ibis kreeg elke treinbegeleider een persoonlijk toestel.

In 2016 maakte Ibis plaats voor Itris, die moest zorgen voor meer veiligheid en uitgebreidere betaalmogelijkheden voor de reizigers. Daarna volgen nog diverse hulpmiddelen om de treinbegeleiders te ondersteunen bij hun taken op het vlak van



Vleugelsleutel voor de bediening van een AVG (Ref. 10137)

ticketverkoop, reizigersinformatie en administratie. De tool die momenteel wordt gebruikt heet DiTA (= Digital Train Attendant). Dit is een platform waarop treinbegeleiders de meeste toepassingen kunnen vinden die ze voor hun werk nodig hebben, en die ze via hun smartphone en smartwatch kunnen raadplegen.

We kunnen niet afsluiten zonder het te hebben over de AVG-inrichting (= Alle Verrichtingen Gedaan), een handeling waarmee het vertreksein gegeven kan worden. De treinbegeleider steekt een kleine vlindersleutel in een kastje op het perron om aan de bestuurder te laten weten dat het in- (en uitstappen) van de reizigers beëindigd is en dat de deuren gesloten zijn. Zo weten de seingevers dat de trein klaar is voor vertrek en kunnen zij het vertreksein geven van zodra de omstandigheden dit toestaan. Vandaag is het mogelijk het vertrek van de trein te autoriseren door middel van een applicatie die de treinbegeleider via zijn smartphone beheert.

Het einde van de treinbegeleiders?



Affiche uit de sensibiliseringscampagne rond agressie tegen treinbegeleiders en stationspersoneel (Ref. 11516)

Er wordt soms gesproken over het afschaffen van de functie van treinbegeleider. Het is dan aan de bestuurder om de trein te superviseren. Maar de investeringen die nodig zijn voor autonome treinen (controle op het sluiten van deuren, cameranetwerk, assistentie voor personen met beperkte mobiliteit enz.) hebben de opeenvolgende CEO's van NMBS doen terugkrabbelen.

Het kan gebeuren dat reizigers geen burgerzin aan de dag leggen en al eens agressief uit de hoek komen. Maar het merendeel van de klanten waardeert de aanwezigheid van de treinbegeleider die geruststelt, raad geeft, helpt en indien nodig de storende klanten bijstuurt. En het mag gezegd zijn, sommige treinbegeleiders hebben echt gevoel voor humor!

Catherine Walravens

September 2022

Beknopte bibliografie

Artikels: WERCKX G. La masse d'habillement. *Rail (Le) - Revue mensuelle des oeuvres sociales de la SNCB,* 15-09-1965, p.9-13. K37286

WERCKX G. Het kledingfonds. *Spoor (Het) - Maandblad van de sociale werken van de NMBS,* 15-09-1965, pp.9-13. K37287

VANHENGEL G. Révolution à la masse d'habillement, *Rail (Le) - Revue mensuelle des oeuvres sociales de la SNCB*, 03-1976, p.6-9, K707515

VANHENGEL G. Revolutie bij het kledingfonds, *Spoor (Het) - Maandblad van de sociale werken van de NMBS,* 03-1976, p.6-9, K707518

Een gelukkig man. *Spoor (Het) - Maandblad van de sociale werken van de NMBS*, nr 10, 01-10-1978, p.23-24, K611828

Un chef garde heureux. *Rail (Le) - Revue mensuelle des oeuvres sociales de la SNCB*, nr 10, 01-10-1978, p.23-24, K611826

On féminise. *Informations SNCB*, nr 3, 1979, p.16, K710316

Leve de ''wachtsters''. *Spoornieuws NMBS*, nr3, 1979, p.16, K710206

Pas de billet ? Ivette s'en occupe. *Railissimo*, 09-1994, p.11, K713034

Geen biljet? Dan helpt Ivette, *Railissimo*, 09-1994, p.11, K713033

Agressivité dans le train : on va accompagner le personnel. *C'est à dire. Mensuel destiné au personnel de la S.N.C.B*. nr 5, 1999, K710835

Omgaan met agressie: communicatie is erg belangrijk. *Dit wil zeggen. Maandblad voor het personeel van de NMBS*, nr 5, 1999, K711313

De treinbegeleider: verschillende taken. *Management 21. Informatiebrief voor het kaderpersoneel van de NMBS*, nr 5, 01-01-2002, p.31-37, K711354

L'accompagnateur de train : multiples fonctions. *Management 21. Lettre d'information pour les cadres de la SNCB*, nr 5, 01-01-2002, p.31-37, K711355

Boeken : DE ROEY R. ; CLERBOUT G. *En voiture s'il vous plaît ! L'accompagnateur de train au quotidien*. Kessel-Lo Uitgeverij Van Halewyck, 2012, 200 p., ill. B547175

DE ROEY R.; CLERBOUT G. *Instappen alstublieft! Het dagelijkse leven van een treinbegeleider.* Kessel-Lo Uitgeverij Van Halewyck, 2012, 200 p., ill. B547177

Passeport pour l'emploi Accompagnateurs de trains (H/F). - Bruxelles SNCB-Holding 2006, I701786

Jobwijzer Treinbegeleiders (M/V). – Brussel, SNCB-Holding, 2006, I701778

Voor een grondiger zoekopdracht kunt u onze database raadplegen met de volgende trefwoorden:

Bibliotheekcatalogus: treinbegeleider

Museumcollectie*: *treinbegeleider